

**Plan Estratégico de la Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social de la Empresa ProAlba
Ltda.**

Angie Vanessa Daza Orozco

Aldemar Gutiérrez Jurado

Gabis Tatiana Castillo

Lina Isabel Osorio Páramo

Viviana Andrea Ortiz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

Diciembre de 2020

**Plan Estratégico de la Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social de la Empresa ProAlba
Ltda.**

Angie Vanessa Daza Orozco

Aldemar Gutiérrez Jurado

Gabis Tatiana Castillo

Lina Isabel Osorio Páramo

Viviana Andrea Ortiz

Presentado a

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

Diciembre de 2020

Tabla de contenido

Lista de Tablas	5
Lista de Figuras	6
Lista de Anexos	7
Resumen Analítico Especializado	8
Título del Trabajo	8
Resumen	8
Abstract	9
Capítulo 1. Antecedentes.....	10
Introducción.....	10
Problema.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivo específico	12
Capítulo 2. Marcos Referenciales	13
Marco conceptual.....	13
Marco Teórico	15
Marco institucional	17
Marco legal.....	20

Capítulo 3. Resultados.....	21
Diagnóstico.....	21
Matriz de marco lógico	30
Mapa estratégico	32
 Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	33
Plan de acción y de seguimiento	33
Conclusiones	34
Referencias.....	36
Anexos	41
Anexo A. Enlace al Código de Ética	41
Anexo B. Formato de Recolección de Información	41

Lista de tablas

Tabla 1 Marco institucional ProAlba Ltda	17
Tabla 2 Marco institucional ProAlba Ltda	18
Tabla 3 Marco institucional ProAlba Ltda	19
Tabla 4: Plan de acción y de seguimiento.....	33

Lista de figuras

Figura 1	17
Figura 2	19
Figura 3	19
Figura 4	21
Figura 5	22
Figura 6	22
Figura 7	23
Figura 8	23
Figura 9	24
Figura 10	24
Figura 11	25
Figura 12	25
Figura 13	26
Figura 14	26
Figura 15	27
Figura 16	27
Figura 17	28
Figura 18	28
Figura 19	30
Figura 20	31
Figura 21	32

Lista de anexos

Anexo 2: Enlace al Código de Ética.....	39
Anexo 2: Formato de Recolección de Información.....	39

RAE

Resumen analítico especializado

Se persigue analizar la Responsabilidad Social Empresarial en empresas que aplican este sistema como una herramienta eficaz y efectiva, buscando la mejora continua desde la dirección hasta el último miembro de la organización detectando benéficos internos y externos.

Título del trabajo

En búsqueda de un camino hacia la sostenibilidad y sustentabilidad en el desarrollo socioeconómico y ambiental de la empresa Proalba Ltda.

Resumen

Podemos decir que las empresas las sostiene el mercado, donde pueden tener acciones socialmente responsables aplicando una RSE interna con los proveedores y trabajadores y RSE externa con los diferentes entornos sociales, el buen uso de la RSE se evidencia cuando la empresa se optimiza en los productos y/o servicios además de su imagen corporativa también genera a sus colaboradores más sentido de pertenencia y la empresa adquiere mayor identidad. Con lo anterior se logra identificar que ejercer socialmente responsable no solo beneficia los recursos naturales, medioambiente, humanos y sociales sino también se ve reflejado en las ventajas financieras donde muestran la aplicación de RSE como una inversión. La empresa elegida nos permite conocer, de acuerdo con lo investigado, que está comprometida con las normas internacionales y su aplicabilidad con el fin de mejorar. La sostenibilidad de los negocios no se trata solamente de satisfacer a los clientes con productos y servicios que requieran sino de laborar de una manera socialmente responsable.

Palabras claves

Desarrollo sostenible, diversidad, estrategia empresarial, Imagen Corporativa, Sistema de Gestión Ambiental.

Abstract

We can say that companies are supported by the market, where they can have socially responsible actions applying internal CSR with suppliers and workers and external CSR with different social environments, the good use of CSR is evidenced when the company optimizes its products and/or services in addition to its corporate image also generates a greater sense of belonging to its collaborators and the company acquires a greater identity. With the above, it is possible to identify that exercising socially responsible not only benefits natural, environmental, human, and social resources but is also reflected in the financial advantages where they show the application of CSR as an investment. The chosen company allows us to know, according to the investigated, that it is committed to international standards and their applicability in order to improve. Business sustainability is not only about satisfying customers with the products and services they require but about working in a socially responsible manner.

Key words

Sustainable development, diversity, business strategy, Corporate Image, Environmental Management System.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

En la actualidad, se ha venido mencionando la definición de la responsabilidad social en las empresas lo cual ha causado un sin número de debates donde abordan temas de ética y moral y describir luego la aplicación de esta. En el desarrollo de este ensayo encontraras algunos aportes donde se aplica la Responsabilidad Social Empresarial buscando la sostenibilidad y sustentabilidad para el desarrollo ambiental y socioeconómico de las empresas, de acuerdo a la opinión propia, partiendo desde la postura de unos cuantos investigadores.

La Responsabilidad Social y Empresarial (RSE), ha sido definida como los aportes voluntarios y activos de las empresas hacia el desarrollo sostenible mejorando los ámbitos económicos, sociales y ambientales con el fin de optimizar su condición competitiva y valorativa, mediante la cual se busca la excelencia, teniendo atención especial con las personas y sus condiciones de trabajo, como también la calidad de sus procesos productivos. Entre las actuaciones del RSE se encuentra generar empleo, regulación, desarrollo del espíritu emprendedor, creación de capital y el equilibrio de sectores sociales y económicos.

Dada la dinámica de los cambios ambientales, económicos, sociales, tecnológicos y políticos y surge la necesidad de que las empresas tomen medidas para enfrentar y transformarse ante estos cambios, es por esto que deben realizar estrategias que promuevan y estimulen el desarrollo de todas las áreas involucradas y de actores que la conforman como son los clientes, proveedores y accionistas, sociedad, trabajadores, recursos naturales, denominados por algunos autores como los grupo de interés, teniendo en cuenta que implementar todas estas estrategias conlleva a establecer actividades que pueden generar impactos tanto positivos como negativos, razón por la que deben asumirla responsabilidad social empresarial. Lo anterior nos lleva a

preguntar ¿Que impactos tiene la RSE para buscar el camino hacia la sostenibilidad y sustentabilidad en el desarrollo socioeconómico y ambiental de las empresas?

El uso de RSE refleja calidad en la gestión. Comúnmente las empresas bien orientadas en materia social gozan también de una buena gestión. Las políticas de RSE favorecen la reputación de las empresas que las aplican. En este sentido quiero mencionar una empresa que en mi opinión es una empresa que aplica la RSE, y es una empresa muy reconocida a nivel nacional la EPM, es una empresa que cuenta con una programación y acciones en la aplicación de la responsabilidad social, garantizando así el desarrollo no solo de ella como empresa si no también el desarrollo social. En lo personal se considera que tal vez el hecho de que la aplicación de la responsabilidad social empresarial, no sea obligatoria, esto tiene un punto negativo puesto que todas las empresas no la tienen como importante o parte en el desarrollo de sus actividades sean venta de servicios, productos o fabricación, si todas las empresas se comprometieran primero a conocer detalladamente de que se trata la RSE, y su aplicación entonces tendríamos un medio ambiente más sano, una sociedad con mayor calidad de vida. Con el contenido de este trabajo lo que se quiere es que las organizaciones sean conscientes de lo necesario que es la práctica de la RSE, puesto que la sociedad si requiere con urgencia que las empresas sean comprometidas con el bienestar de sus comunidades en todos los factores, económicos, social y político. Así como los accionistas requieren tener ganancias, la sociedad quiere tener calidad de vida, esto se logra con la dignificación de los colaboradores, las familias requieren mayor estabilidad económica, y el medio ambiente necesita que las actividades de producción o comercialización no afecten más negativamente. También debería existir una política de obligatoriedad de la aplicación de RSE, herramienta que es útil y necesaria, puesto que, de acuerdo a los artículos encontrados en otros

países, al igual que en Colombia al no ser obligatoria, todas las empresas no la aplican y como resultado tenemos los enormes problemas sociales, políticos y ambientales.

Problema

Desconocimiento por parte de los empleados de la aplicación de la responsabilidad social en la empresa Proalba Ltda.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el plan de acción y seguimiento desde el afianzamiento de las tomas de decisiones y los análisis que fortalecerán la organización.

Objetivos Específicos

- Comprender de normas internacionales en temas de RSE, a partir de la construcción de herramientas de recolección de información y su aplicación en una empresa específica.
- Construir el plan de acción y seguimiento para la consolidación del plan estratégico de responsabilidad social.
- Recolectar información a partir de la investigación de la norma internacional ISO 26000.
- Crear objetivos y estrategias a partir de una visión del problema central de la empresa aplicando el marco lógico y los mapas estratégicos.
- Construir el código de ética de la empresa ProAlba Ltda para así identificar el comportamiento de la empresa y de sus colaboradores.

Capítulo 2. Marcos referenciales

Marco conceptual

Ética: La ética es aquella que permite identificar de acuerdo a comportamientos en las actitudes o acciones lo que puede favorecer como también perjudicar a medida en que se desarrollan los hábitos.

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo.

Ética empresarial: La ética practicada en el ámbito empresarial, de la igual manera que todas las ideas de la ética utilizadas en diferentes campos de conocimiento, es basada en una visión establecida acerca de la humanidad y del bien, de tal forma que no se puede estipular teóricamente la ética empresarial sin establecer anteriormente el ser humano que le da sustentabilidad. Con lo anterior se estima que los enfoques éticos esencialmente reflejaran un concepto antropológico su fundamento. Esta situación antropológica es la que debe ser explícita para los diversos modelos de gestión empresarial.

Giovanola, B; Rodríguez, A. & Aguilera, J. C. (2005 - 2009).

Pensamiento estratégico: Es la mezcla de metodologías analíticas y flexibilidad mental diseñados para obtener ventajas competitivas. El pensamiento estratégico es un método para descubrir una visión u obtener una tonificación perdurable para esa visión.

Ohmae K, (2004). The Art of Converting Conceptual and Creative Thinking into a Practical Business Plan – Kodansha

Desarrollo social: Se define como un proceso en el que interviene el bienestar de las personas con un vínculo dinámico para el desarrollo económico.

Midgley J, (1995). Developmental Perspective in Social Welfare.

Desarrollo sostenible: Si se integra el bienestar ecológico y social y las decisiones económicas se puede lograr que el desarrollo sea sostenible.

Angulo, N. (2010). Pobreza, medio ambiente y desarrollo sostenible.

Excelencia empresarial: Para lograr los resultados esperados es fundamental la suma de acciones sobresalientes en la administración para determinar la excelencia empresarial.

Oakland, J, & Tanner, S. (2008) Business Excellence (BE)

Grupos de interés (Stakeholders): Tienen como concepto aquellos que pueden ser afectados indirecta y directamente la actividad empresarial por el desarrollo como también puede afectar el desarrollo de estas.

Freeman, E. (1983) Strategic Management: a Stakeholder Approach.

Sostenibilidad: Pretende un equilibrio en lo social, ambiental y económico, puede llegar a tratarse de un estilo de vida muy corporativo.

Higa, M. (2010) ¿Que es la sostenibilidad empresarial y por qué es importante?

Estrategia: Es aquella que determina las metas y objetivos a largo plazo de la organización, tratando de lograr las metas mediante la adición de cursos de asignación y acción de recursos necesarios.

Chandler, A. (1962) Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise.

Gerencia estratégica: Este proceso permite que las organizaciones logren sus objetivos formulando, ejecutando y evaluando las acciones.

David, F. (1986) La gerencia estratégica.

Marco teórico

En búsqueda de un camino hacia la sostenibilidad y sustentabilidad en el desarrollo socioeconómico y ambiental de las empresas

La responsabilidad social empresarial que se describe con las siguientes siglas RSE, es un método de gran contribución, puesto que permite que la empresa lejos de trabajar por unas utilidades para la empresa contribuye al mejoramiento social, económico, y ambiental, entendiendo que con ello se permite que exista una estabilidad en lo ambiental, económico y social, con miras al mejoramiento de los grupos de interés involucrados. Partiendo de lo que dijo Edward Freeman: entonces se entiende que la RSE es una responsabilidad múltiple que involucra a los diferentes grupos de interés. Se considera que la aplicación de la RSE, permite que la empresa sea más atractiva para sus clientes, es decir una empresa que incorpore estrategias o programas en los cuales aplique la RSE, es una empresa más visible y más conocida, que despierta una gran admiración por los diferentes grupos de interés.

Tal como dice Calleja, 2005. “El futuro de las empresas no sólo reside en la productividad, la calidad o los beneficios, sino también en su Responsabilidad Social”, es decir, que dentro de su actuación debe abarcar varios ámbitos: el medio ambiente, la sociedad, la legalidad y el ámbito económico, que refuerce su imagen corporativa no solo externa sino interna que le permita

alcanzar reconocimiento y credibilidad. Pienso que las empresas se deben preocupar principalmente no solo en la productividad y las utilidades, sino también por el impacto que producen las actividades de éstas en la calidad de vida de los grupos de interés.

Hablar de la RSE es entonces que las empresas se preocupan por el trato a sus colaboradores, clientes, proveedores, gobierno, así como con el medio ambiente. Es decir que las empresas se preocupan por colaborar en la construcción de un mejor vivero. Es necesario que los gerentes o líderes de las empresas conozcan muy bien que son y cuál es la función de las RSE, y además de ello que puedan entender que existen unos resultados que no solo contribuyen con el bienestar de la comunidad, sino que además de ello les genera utilidades a sus entidades. Entender que no se trata de dar limosna es poder enteren que el compromiso es con la sociedad en general.

Hace años escuche la noticia de dos empresas que no estaban representando lo que indicaban con respecto a la RSE, 3M y EXXON, los grupos de interés pretenden que sus empresas preferidas demuestren sinceridad y sean claras; no solo en los reportes y actas que les brinden, también en las áreas interna y externa que se pueda observar un impacto en el entorno. Además, la RS es adoptar voluntariamente un compromiso y comportamiento totalmente responsable desarrollando productos y servicios que respeten la triple cuenta de resultados, siendo así cualquier producto y servicio deberá ser rentable para un negocio, sociedad, recursos naturales, entre otros.

De igual manera en la aplicación de los modelos de gestión se deberá tener en cuenta el ámbito interno, la pertenencia, aceptabilidad y aplicabilidad entre los miembros de la organización,

puesto que estos como estrategia gerencial beneficiaran o afectaran las condiciones laborales, clima laboral, exigencias legales y normatividad; si se aplican de manera asertiva generaran valor corporativo, seguridad laboral y calidad de vida.

Marco institucional

La empresa seleccionada para aplicar el instrumento de investigación con la norma ISO 26000 basada en la responsabilidad social empresarial es Proalba Ltda. Y la responsable de realizar la encuesta en la empresa es la compañera Angie Vanessa Daza Orozco quien es la persona indicada por cercanía y conocimiento de la empresa. (Ver tabla 1).

Tabla 1

Marco institucional ProAlba Ltda


MARCO INSTITUCIONAL	
Nombre de la empresa	
<p><i>Figura 1. Logo Proalba Ltda.</i></p>	
Sector	Alimentos y bebidas
Ubicación	Parque industrial, Cl. 50 #41-84, Tuluá, Cali, Valle del Cauca
Misión	PROALBA LTDA es una empresa dedicada a la comercialización y procesamiento de derivados lácteos y productos de repostería, elaborados con los más altos estándares de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores finales, ayudando al progreso de las regiones de Barragán y Santa Lucía.

Tabla 1. Marco institucional Proalba Ltda. Elaboración propia.

Fuente: Propia.

Nota: Ltda = Limitada.

Tabla 2*Marco institucional ProAlba Ltda*

Visión	PROALBA LTDA tiene como visión para el año 2025 convertirse en una organización reconocida a nivel nacional por sus derivados lácteos y productos de repostería, con implementación tecnológica en sus procesos, para la excelencia operacional. Asegurando su sostenibilidad.
Cultura y Valores	<p>Promueven a sus trabajadores una cultura de ética por medio de las acciones y actitudes que impulsen positivamente al conocimiento de nuestra empresa teniendo en cuenta el bienestar de las familias y comunidad. Contamos con una cultura de trabajo basada en practicar los valores desde nuestra fundación, manteniendo firme el principio del respeto a la dignidad humana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pro actividad • Innovación. • Integración • Honestidad • Empoderamiento • Comunicación

*Tabla 2. Marco institucional Proalba Ltda.**Fuente:* Propia.*Nota:* Ltda = Limitada.

Tabla 3*Marco institucional ProAlba Ltda*

Estructura organizacional	Tenemos 25 años de experiencia en el mercado, somos una organización líder y sólida en el procesamiento y la comercialización de derivados lácteos, elaborados con los más altos estándares de calidad en las mejores haciendas del área rural del corregimiento de Barragán, municipio de Tuluá – Valle del Cauca, Colombia.
---------------------------	---

*Figura 2* Recurso Humana, Proalba Ltda.*Figura 3.* Estructura Organizacional, Proalba Ltda*Tabla 3.* Marco institucional Proalba Ltda. Elaboración propia.*Fuente:* Propia.*Nota:* Ltda = Limitada.

Marco legal

ISO 26000 es una Norma internacional, elaborada para que las organizaciones de todo tipo la practiquen, la norma les permitirá en su esfuerzo por operar socialmente responsable ya que la sociedad exige cada vez más. La RSE también se conoce como la responsabilidad de una empresa teniendo en cuenta los impactos de sus actividades y decisiones en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento ético y transparente.

La empresa elegida nos permite conocer, de acuerdo con lo investigado, que está comprometida con las normas internacionales y su aplicabilidad con el fin de mejorar. La sostenibilidad de los negocios no se trata solamente de satisfacer a los clientes con productos y servicios que requieran sino de laborar de una manera socialmente responsable. Las normas ISO aportan positiva al mundo donde habitamos. Facilitando el comercio, expandir el conocimiento, explorar los avances innovadores de la tecnología y comparten buenas prácticas de gestión y evaluación de conformidades. También generan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de operatividad, donde se pueden incluir la agricultura, construcción, ingeniería mecánica, manufactura, distribución, transporte, dispositivos médicos, tecnologías de información y comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.

Mediante esta actividad se logró comprender la norma ISO 26000 conociendo su importancia, estructura y variables fundamentales las cuales se pueden aplicar con facilidad a cualquier organización del país especialmente a la empresa Proalba Ltda que fue la escogida y seleccionada por el grupo.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Se realiza 46 encuestas a personas de la empresa ProAlba Ltda, entre los cuales se encuentran colaboradores del área de dirección, administración, ventas, producción y contabilidad y finanzas. Con el fin de conocer, identificar y evaluar el diagnostico actual de la empresa frente al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. (Ver figura 4).



Encuesta sobre cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en la empresa Proalba Ltda.

Indicaciones: con el fin de conocer y evaluar el diagnostico actual de la empresa PROALBA Ltda. frente al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial solicitamos su colaboración para el llenado de la siguiente encuesta marcando con una X la respuesta de su elección, en preguntas con respuestas de múltiples opciones que puede ser marcadas con más de una opción.

***Obligatorio**

Datos generales

Nombre: *

Tu respuesta

Cargo: *

Tu respuesta

*Figura 4. Encuesta, Aplicación de instrumento para recolección de datos - Proalba Ltda.
Fuente: Propia.*

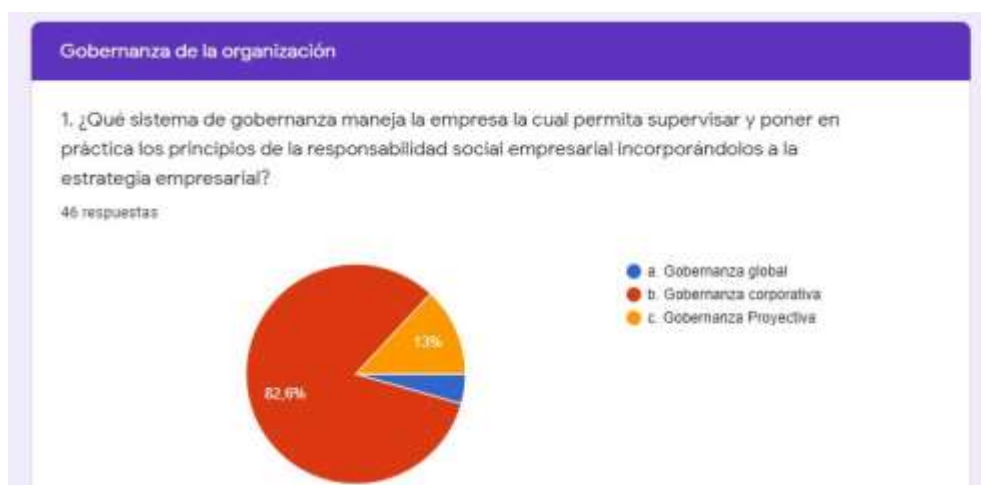


Figura 5. Estadística Pregunta 1.
Fuente: Propia

Análisis Pregunta 1: La respuesta de la mayoría de los colaboradores fue correcta ya que la empresa maneja una gobernanza que le permite asociar los procesos, políticas, costumbres, leyes, administración y dirección de esta, incluyendo las relaciones con los agentes externos implicados como los son clientes, proveedores, entorno y la sociedad entera. (Ver figura 5).

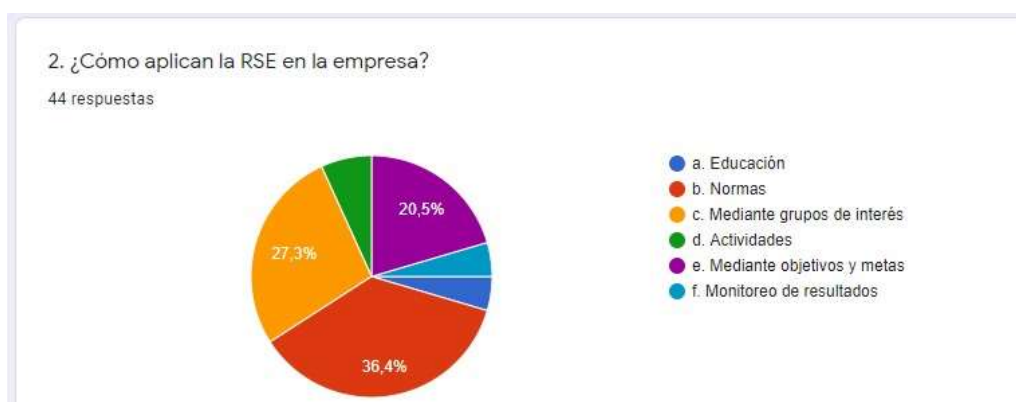


Figura 6. Estadística Pregunta 2.
Fuente: Propia.

Análisis Pregunta 2: Los empleados de Proalba Ltda. No tienen claro cuál es la forma en que la organización aplica la RSE, ya que como se observa en el grafico las respuestas son variadas, la

organización aplica la RSE por medio de la respuesta e y solo el 20,5% respondieron acertadamente. (Ver figura 6).



Figura 7 Estadística Pregunta 3.
Fuente: Propia

Análisis pregunta 3: Como se evidencia en el grafico más del 80% de los encuestados conoce quien es el garante de hacer cumplir la declaración universal de los DH, por lo cual, si se llega a presentar algún tipo de incumplimiento de la misma, sabrán a donde dirigirse para que no se les vulneren sus derechos o los de sus compañeros. (Ver figura 7).

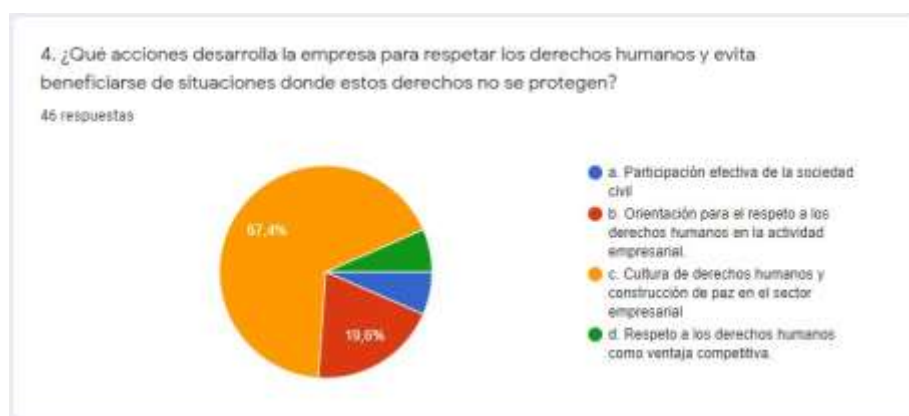


Figura 8. Estadística Pregunta 4.
Fuente: Propia

Análisis pregunta 4: Podemos analizar que Proalba Ltda. Tiene una cultura de derechos humanos y construcción de paz en el sector empresarial, bien establecida y conocida por sus empleados ya

que más del 50% tiene clara cuál es la política, aunque se podría reforzar por medio de retroalimentaciones a los empleados. (Ver figura 8).



Figura 9. Estadística Pregunta 5
Fuente: Propia

Análisis pregunta 5: Con las respuestas obtenidas se puede determinar que la empresa no paga el salario dependiendo del género, ya que no fue elegida por ninguno de los 46 encuestados, por tanto, podemos decir que es una organización con equidad de género. (Ver figura 9).

6. ¿Qué contrato se le realizan a las personas que ingresan a la empresa?

46 respuestas

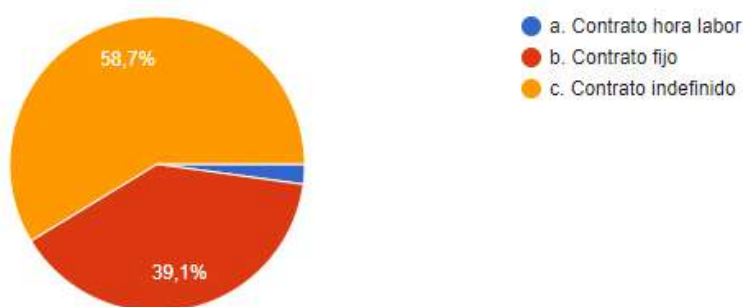


Figura 10. Estadística Pregunta 6
Fuente: Propia

Análisis pregunta 6: La empresa Proalba Ltda. Tiene una política de contratación laboral en su gran mayoría a término indefinido, lo cual les da a los colaboradores mayor estabilidad económica. (Ver figura 10).

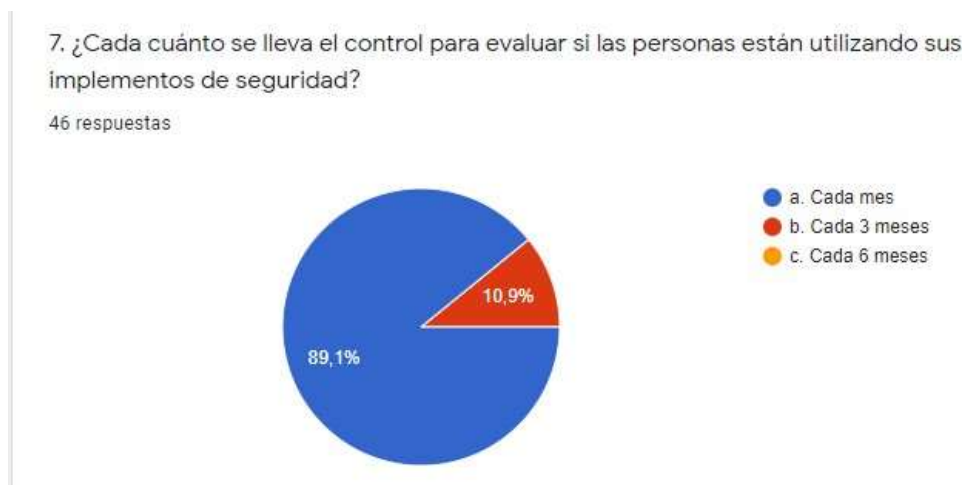


Figura 11. Estadística Pregunta 7
Fuente: Propia

Análisis pregunta 7: Para la empresa es muy importante la salud y seguridad de sus colaboradores en sus labores diarias, por tanto, realiza inspecciones el primer lunes de cada mes y esto es conocido por la mayoría de sus trabajadores. (Ver figura 11).



Figura 12. Estadística Pregunta 8
Fuente: Propia

Análisis pregunta 8: Como podemos apreciar en el grafico más del 60% del personal sabe que se hace Mantenimiento preventivo y cada dos meses que es lo estipulado por la organización. Como también se realizan Mantenimientos correctivos y predictivos, estos pudieron haber afectado la respuesta de los colaboradores. (Ver figura 12).

9. ¿Cuáles de las siguientes opciones son los planes que utiliza la empresa para reducir las emisiones contaminantes presentes y futuras que contribuyen al cambio climático?

46 respuestas

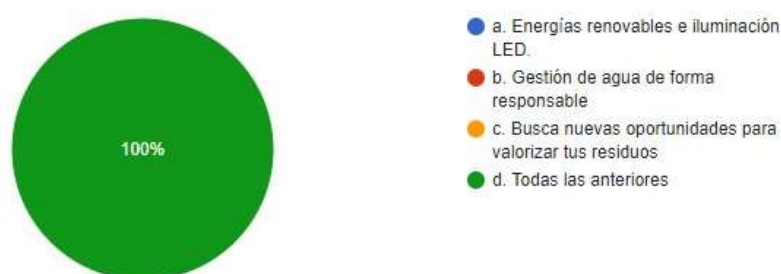


Figura 13. Estadística Pregunta 9

Fuente: Propia

Análisis pregunta 9: Tan claro como las respuestas, en la empresa velamos por un mantenimiento saludable al medio ambiente, es una cultura arraigada en cada uno de los colaboradores, tratando de mejorar y oxigenar el mundo en el cual vivimos ambientalmente. (Ver figura 13).

10. ¿Qué políticas implementa la empresa para fomentar la transparencia en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente?

46 respuestas



Figura 14. Estadística Pregunta 10

Fuente: Propia

Análisis pregunta 10: Lo más importante de las respuestas, es que el personal sabe y conoce que la empresa tiene políticas para fomentar la transparencia en las actividades que impactan la sociedad y el medio ambiente. El resultado nos muestra que el 67.4% de nuestros colaboradores saben que existe una cultura que se promueve y se ejecuta, basada en los éxitos de la compañía la cual se extiende a la sociedad y al medio ambiente. (Ver figura 14).

11. ¿cada cuánto se realiza auditorías financieras?

46 respuestas

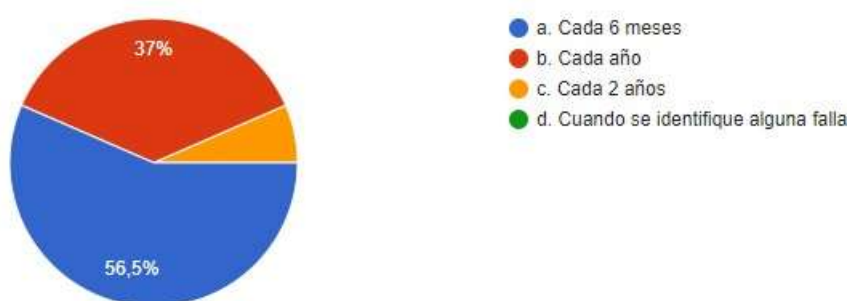


Figura 15. Estadística Pregunta 11

Fuente: Propia

Análisis pregunta 11: Aunque más del 50% del personal sabe que estas auditorías se realizan cada 6 meses, tenemos un gran porcentaje que no lo sabe, se debe de realizar charlas para que un mayor porcentaje del personal este enterado. (Ver figura 15).

Asuntos de consumidores

12. ¿Cada cuánto se solicitan los datos de los consumidores?

45 respuestas



Figura 16 Estadística Pregunta 12

Fuente: Propia

Análisis pregunta 12: Más del 50% de los colaboradores sabe la política de datos a los consumidores, estos datos los maneja el área Comercial y Contable de la compañía, es bueno que un mayor número de colaboradores conocieran más de estos datos. (Ver figura 16).



Figura 17 Estadística Pregunta 13

Fuente: Propia

Análisis pregunta 13: Más del 80% saben que la información la maneja de primera mano el área comercial en cabeza de servicio al cliente, es muy importante este porcentaje que cualquier inquietud de un cliente que llegue a la compañía será dirigida al área responsable. (Ver figura 17)



Figura 18 Estadística Pregunta 14

Fuente: Propia

Análisis pregunta 14: La compañía siempre ha pensado en la comunidad, para dar apoyo y determinar cuáles son las falencias que se presentan y así generar al interior programas que lleguen y beneficien a las comunidades. Porcentaje alto, mostrando lo que se está realizando al interior de la organización. (Ver figura 18).

Matriz de marco lógico

Árbol de problema. (Ver figura 19).

De acuerdo a la investigación realizada, se quiere dar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa PROALBA LTDA, por ello inicialmente se realizó el árbol de problemas, en el cual encontramos las causas, los efectos y el problema.

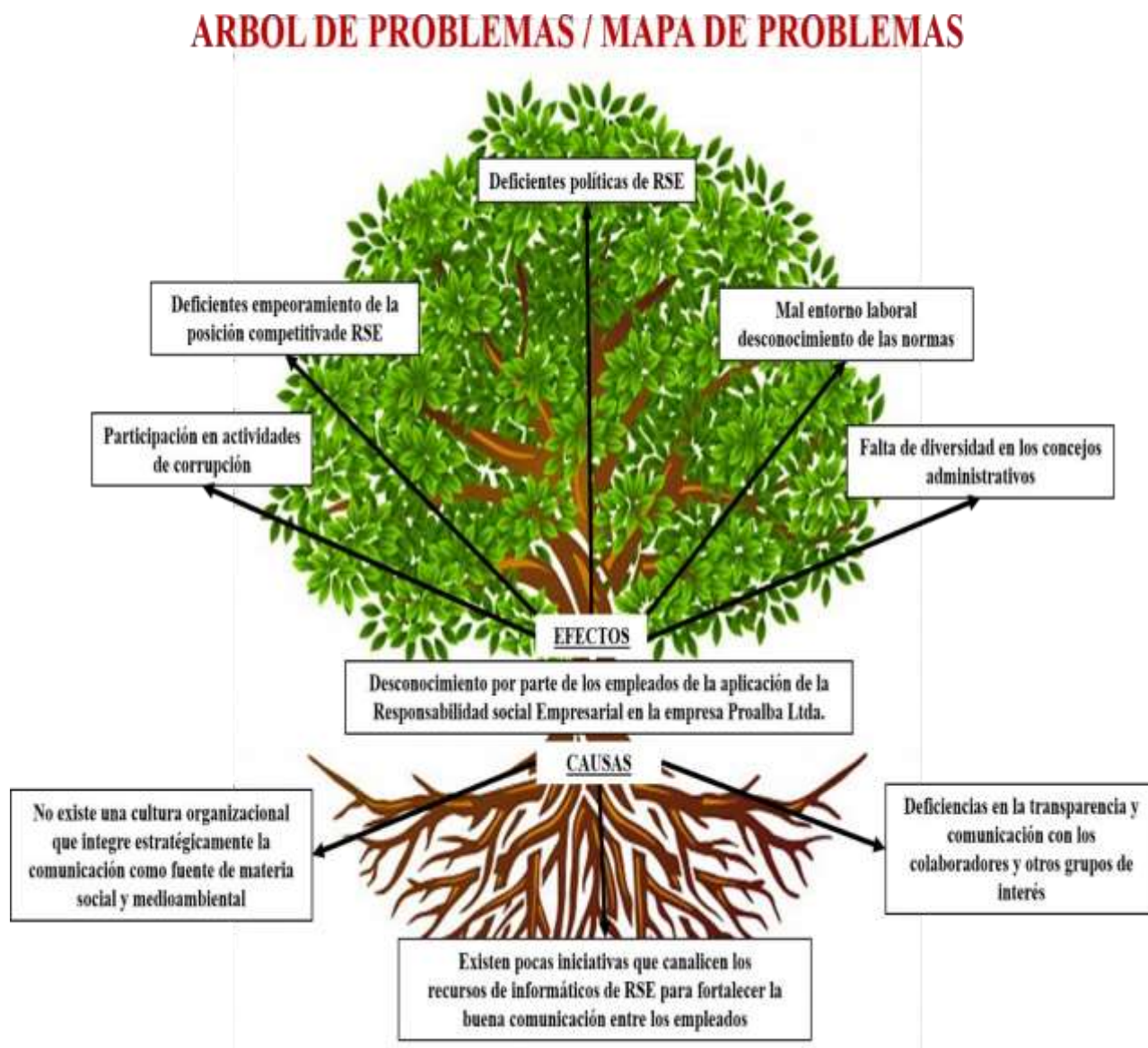


Figura 19 Árbol de problemas
Fuente: Propia

Árbol de objetivos. (Ver figura 20).

Tenemos entonces que una vez realizado el árbol de problemas, con el fin de dar solución o mitigar lo que para nosotros no está bien de acuerdo a nuestra investigación se creó el árbol de objetivos, el cual contiene un objetivo general, unos específicos, y unas soluciones a través del cual se busca dar solución a cada uno de los factores encontrados en el árbol de problemas.

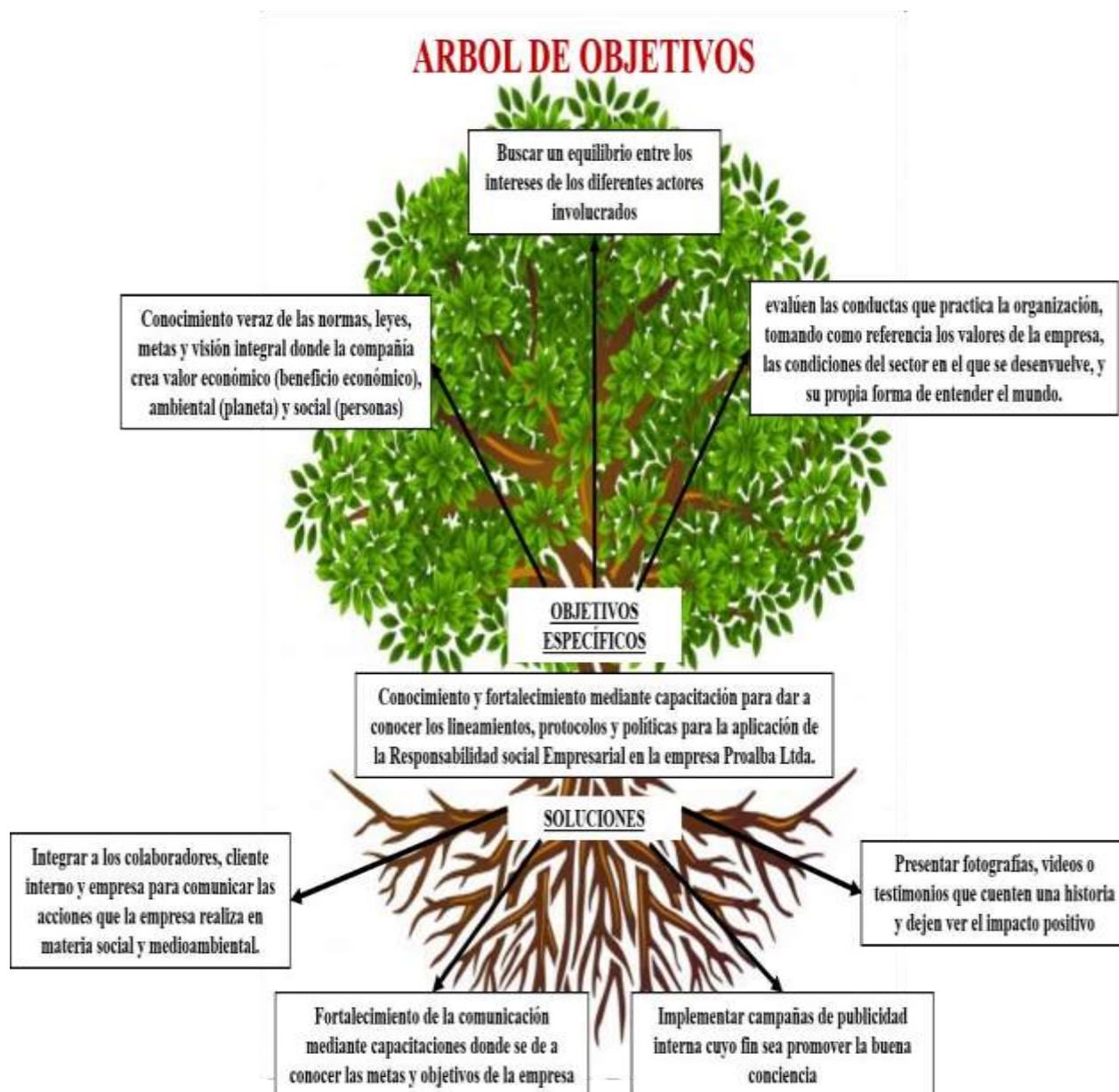


Figura 20 Árbol de objetivos
Fuente: Propia

Mapa estratégico

De acuerdo con la elaboración de los árboles de problemas y objetivos realizamos el mapa estratégico el cual nos conlleva a determinar metas y estrategias que la empresa requiere para lograr su equilibrio y que sus colaboradores identifiquen los métodos de responsabilidad social que aplica la empresa. Para llegar a las estrategias se tuvieron en cuenta las variables financieras, mercado y clientes, procesos y aprendizaje.



Figura 21 Mapa Estratégico
Fuente: Propia

Capítulo 4. Plan de mejoramiento

Se realiza un plan de acción y mejoramiento a la empresa ProAlba Ltda con el fin de mitigar, controlar y optimizar las dimensiones económicas, sociales y ambientes.

Tabla 4

Plan de acción y de seguimiento (con sus respectivas explicaciones)

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Aumentar la Rentabilidad Estimada	*Incrementar las Ventas. *Reducción de Costos.	Un Año	10 M	*Crecer en un 15% en las ventas por año. Disminuir en un 5% los gastos financieros en un año.
Social	Fomentar el Aprendizaje y Desarrollo de nuestros colaboradores y clientes	Formar interna y Externamente a las personas que participan directamente con la organización	Un Año	10 M	*Formación Complementaria Especifica de 20 horas cada 2 meses *Retención del personal satisfecho en un 95%.
Ambiental	Mejorar y Conservar la Ecología de la región, evitando la contaminación Ambiental.	Realizar plan de separación de residuos reciclables	Un Año	10 M	*Aumentar en un 30% la entrega de material reciclable.

Tabla 3: Plan De Acción Y De Seguimiento

Fuente: Propia

Nota: M = millones; tabla realizada tomando como base el mapa estratégico. (Ver figura 21).

Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial se considera como una estrategia que practican las empresas, implicando el compromiso de forma voluntaria, por medio de la aplicación de recursos sistemáticos (educativos, humanos, informáticos, financieros, etc.), con el fin de respetar y promover los derechos y el bienestar de las personas, así como el mejoramiento y crecimiento de la sociedad, a través de la conservación y cuidado de los recursos naturales, protegiendo los recursos naturales indispensables para la vida, como son los ecosistemas y los cuerpos de agua.

El contenido del capítulo 2, lo que se quiere es que las empresas sean conscientes de lo necesario que es la aplicación de la RSE, ya que la sociedad requiere con urgencia que las empresas se comprometan con el bienestar de sus comunidades y entorno en todos los factores, social, económico y político. Así como los accionistas también requieren tener ganancias, la sociedad quiere mejorar su calidad de vida, y esto se logra con las familias que requieren mayor estabilidad económica, la dignificación de los colaboradores y el medio ambiente necesita que las actividades de producción o comercialización no afecten más negativamente.

En el desarrollo del diagnóstico confirmamos que las empresas que practican la RSE no es un nuevo concepto, siempre han estado cerca del entorno y comunidad donde realizan su actividad. Gracias a las iniciativas de las diferentes Administraciones Observatorios, con la creación de diversos Organismos, etc., al empuje de las grandes empresas que publican informes o memorias de sostenibilidad que actúan como impulso para el resto de las organizaciones que no prefieren

quedar atrás respecto a sus competidoras, y como demanda de colectivos sociales y organizaciones de consumidores.

En nuestro plan de mejora, la empresa se enfrenta a grandes cambios actualmente en diferentes sectores como comunicación, estructurales, relaciones y sociales. Hace años el mundo empresarial se ha preguntado: ¿cómo es la relación más clara que debe existir con la humanidad en la que se está ejerciendo?, ¿la generosidad es apta para definir actualmente la realidad?, ¿de qué manera se puede ser más responsable y apropiarse de obligaciones frente a la realidad confusa que estamos viviendo? Debido a que la organización se limita y con ella su relacionamiento y comunicación con los contribuyentes y por lo tanto su responsabilidad hacia ellos. Desde ahí se evidencian contenidos relacionados a la “empresa socialmente responsable”, “ciudadanía corporativa”, “gobierno corporativo”, “sostenibilidad”, “medio ambiente”, “derechos humanos aplicados en la organización”, estén ocupando mayor espacio de análisis y estudio.

Referencias bibliográficas

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC). Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F9389503&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=132586094&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Callejas, L. (2005). La estigmatización social como factor fundamental de la discriminación juvenil. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32513409.pdf>
- Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. Recuperado de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144. Recuperado

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión. Revista Ibero-

Americana de Estrategia (RIAE), 13(4), 18–32. Recuperado

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración. 29(52), 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

González, Y (2020). Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial [Formato video]. Recuperado de <https://campus124.unad.edu.co/ecacen39/mod/hvp/view.php?id=3377>

González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 31 - 52. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>

González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [S.l.], p. 53 – 76. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. Revista Orbis, 13(39), 15–29. Recuperado

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017 : estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú. Recuperado

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.AF49E844&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005

Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: Entramado, 11(2). 72-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 97, 137–178. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 97, 137–178. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. Visión Gerencial, (2) ,328-343. [Fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Anexos

Anexo A. Enlace código de ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/5fb1ca5a7ad8747238571796/exports/success/90c746ad-452f-4de0-8ce0-a6b8ddb3f002/202011251904-codigo-de-etica-proalba-ltda.zip>

Anexo B. Formato de recolección de información

<https://docs.google.com/forms/d/1nfj1LcLgPCAu9TGju4bfH6OujKpkoYs7pHScFFeB8mU/prefi>

II